



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA/SP

Relatório Anual da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava – Exercício 2025

### RELATÓRIO ANUAL DE 2025

Prefeito Municipal

Yan Lopes de Almeida

Vice-Prefeita Municipal

Juliana Aparecida Gomes Freitas

Chefe de Gabinete

Dr. Everton Rodrigues

Equipe Técnica :

Ouvidora Geral : Lauriene Silva dos Santos

Estagiario : Nicholas Malcon de Oliveira e Silva



**Prefeitura Municipal de Caçapava-SP**

**Ouvidoria Geral do Município**

**Rua Coronel Manoel Inocêncio, nº 171, 1º Andar- Centro**

## 1- INTRODUÇÃO:

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, instituída pela Lei Complementar nº 5.989, de 26 de outubro de 2022, é o canal oficial de comunicação direta entre os cidadãos e a administração pública municipal. Sua missão é garantir que cada munícipe seja ouvido com respeito, imparcialidade e transparência, fortalecendo o exercício da cidadania e o controle social sobre os serviços públicos. Por meio da Ouvidoria, os moradores de Caçapava podem registrar reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações, que são devidamente analisadas e encaminhadas às áreas competentes, buscando sempre responder dentro dos prazos legais. Mais do que um espaço de escuta, a Ouvidoria Geral de Caçapava é um instrumento que promove a transparência, fortalece a confiança entre sociedade e governo. Contribuindo para a construção de uma administração pública mais eficiente, ética e voltada para o bem comum. A Ouvidoria gradativamente, vem se consolidando como um dos principais meios de aproximação entre o cidadão e o Gestor.

Por meio de seus canais de atendimento, a Ouvidoria recebe manifestações dos cidadãos e atua como instrumento democrático de controle social e avaliação da Administração Pública Municipal.

É importante destacar que a Ouvidoria não deve ser confundida com:

1. Um “muro de lamentações”;
2. Um foco exclusivo de denúncias e reclamações corporativas;
3. Um órgão responsável direto pela resolução das demandas.

Na realidade, a Ouvidoria é o canal que dá voz ao cidadão. A Ouvidoria não executa serviços, mas é essencial para garantir que os direitos dos usuários dos serviços públicos sejam respeitados, conforme prevê a Lei Federal nº 13.460/2017. Para o gestor público, a Ouvidoria é uma ferramenta estratégica de gestão, que oferece dados e informações valiosas sobre a qualidade dos serviços prestados e a percepção da população. Ela auxilia na tomada de decisões, na melhoria contínua e no controle social. A Ouvidoria garante ao gestor:

- Indicadores de desempenho dos serviços públicos, com base nas manifestações dos cidadãos;
- Mapeamento de falhas recorrentes, omissões e gargalos nos atendimentos;
- Subsídios para ações corretivas e preventivas, visando maior eficiência e transparência;
- Fortalecimento da imagem institucional, ao demonstrar compromisso com a escuta ativa da população;

## **Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava**

- Cumprimento da Lei nº 13.460/2017, que estabelece os direitos dos usuários dos serviços públicos;
- Instrumento de controle interno e aprimoramento da gestão pública.

Assim, a Ouvidoria não é apenas um canal de reclamações, mas uma ponte entre o cidadão e o gestor, essencial para uma administração pública mais justa, participativa e eficiente

### **2- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:**

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) tem a função de receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações de munícipes, tais como:

- Reclamações - expressa a insatisfação do cidadão em relação a um serviço público prestado, à conduta de servidores ou ao funcionamento de órgãos municipais;
- Denúncias- irregularidade, ilegalidade ou prática de ato contrário ao interesse público;
- Elogios - Reconhecimento positivo de serviços, ações ou servidores públicos;
- Sugestões-Proposta de melhoria nos serviços públicos ou nas ações da administração municipal.;
- Solicitações- Pedido de providência ou informação sobre serviços públicos municipais.

Após os registros, cada manifestação recebida pela Ouvidoria é encaminhada ao setor competente e tratadas com respeito, imparcialidade, celeridade, transparência e sigilo, conforme preveem as leis federais e boas práticas de ouvidoria pública.

1. Princípios que devem nortear o tratamento das manifestações:

- ✓ Respeito e acolhimento – O cidadão deve ser ouvido com atenção e sem julgamento.
- ✓ Imparcialidade – A ouvidoria deve atuar sem tomar partido, apurando os fatos com isenção.
- ✓ Celeridade e eficácia – Responder no prazo legal (até 30 dias, prorrogáveis por mais 30, conforme Lei 13.460/2017).
- ✓ Transparência – O munícipe deve ser informado sobre o andamento e a resposta à sua demanda.

## **Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava**

✓ Sigilo e proteção de dados – Os dados pessoais e sensíveis devem ser preservados conforme a LGPD.

✓ Acesso à informação – Garantir ao cidadão o direito de receber informações claras sobre seus direitos e os serviços públicos. Garantindo:

- Identificação de falhas, omissões ou irregularidades na execução dos serviços;
- Proposição de medidas corretivas e preventivas;
- Recomendação de ações para corrigir problemas e evitar reincidências;
- Produção de estatísticas e relatórios;
- Elaboração de indicadores sobre o nível de satisfação dos usuários e a qualidade dos serviços prestados;
- Promoção da participação social;
- Incentivo ao uso da Ouvidoria como canal de controle social e de ampliação da transparência;
- Garantia dos direitos do cidadão;

Assegurando que o munícipe tenha acesso às informações e seja ouvido de forma imparcial, tudo isso com o objetivo de informar os órgãos públicos municipais e promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população.

## **2. CANAIS DE ATENDIMENTO:**

A Ouvidoria Municipal disponibiliza diferentes meios de atendimento para recepção das demandas dos munícipes, garantindo acessibilidade e eficiência no processo de comunicação.

- Site: <https://cacapava.sp.gov.br>
- Atendimento Presencial: Rua Coronel Manoel Inocêncio, 171- 1º, Centro- Caçapava/SP – CEP: 12.280-030 (novo endereço desde o dia 29 de novembro de 2025)
- Por e-mail: [ouvidoria@cacapava.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cacapava.sp.gov.br)
- Por telefone: (12) 3654-6606 (informamos que, até o fechamento deste relatório, a instalação da linha telefônica no novo prédio ainda não havia sido concluída).

#### **4- GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CAÇAPAVA :**

A gestão da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava é conduzida pela servidora efetiva Lauriene Silva dos Santos, concursada há 19 anos, sendo os últimos seis dedicados à função de Ouvidora Municipal. Nomeada para o cargo por meio da Portaria nº 019/RH, de 03 de abril de 2019, desde então atua à frente deste Departamento, pautando sua atuação nos princípios constitucionais previstos no artigo 37 da Constituição Federal: legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, e no artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) apresenta, neste documento, o Relatório Anual com os resultados das atividades da Ouvidoria e da Participação Social do Município de Caçapava/SP, referente ao ano de 2025.

Os dados apresentados foram extraídos dos canais oficiais utilizados pela Ouvidoria, tendo como base as informações obtidas por meio da plataforma e-Ouve, incluindo dados estatísticos e quantitativos das manifestações recebidas ao longo do referido ano. Todo o processo observa rigorosamente a política de sigilo e confidencialidade, tanto no tratamento das requisições quanto na publicação deste relatório.

Este relatório contempla:

- I – O número total de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – Os motivos que originaram as manifestações;
- III – A análise dos pontos recorrentes nas demandas;
- IV – As providências adotadas pela administração pública em resposta às soluções propostas.

O relatório de gestão será:

I – Encaminhado à autoridade máxima do órgão ao qual pertence a unidade de ouvidoria (Gabinete do Prefeito);

II – Disponibilizado integralmente na internet, garantindo acessibilidade e transparência à população.

Dessa forma, o relatório visa proporcionar maior transparência aos resultados obtidos, consolidando-se como um importante instrumento de gestão pública e promovendo a participação ativa da comunidade na melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

## **5. DADOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS– EXERCICIO 2025**

### **5.1 Total de Manifestações**

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) registrou 2.439 – 100% (dois mil quatrocentos e trinta e nove) manifestações. Deste total:

- 1.931- 79,2% ( mil e novecentos e trinta e uma) manifestações foram solucionadas;
- 508 – 20,8% ( quinhentos e oito ) manifestações permaneceram pendentes de resolução até o encerramento deste relatório.

Das manifestações não solucionadas, 330 (trezentos e trinta ) correspondem à Secretaria Municipal de Saúde. Em diversos casos, foram encaminhadas respostas à Ouvidoria, porém de caráter genérico e sem fundamentação técnica, o que não atende ao princípio da transparência e pode ampliar a insatisfação dos munícipes. Ressalta-se que a ausência de respostas adequadas e tempestivas compromete a efetividade do serviço público, especialmente em situações que envolvem diretamente a saúde e a vida da população. Informo ainda que a Secretaria de de Saúde foi informados que o encerramento de manifestações com respostas genéricas pode configurar omissão ou negligência administrativa, sobretudo quando a integridade do paciente está em risco. A atuação da Ouvidoria deve, portanto, observar rigorosamente os princípios da dignidade da pessoa humana e da legalidade, assegurando que cada demanda seja tratada com a seriedade necessária

Nesses casos, por envolverem direitos fundamentais , risco à vida e à integridade física, a Ouvidoria notificou o setor responsável, exigindo respostas claras, objetivas e fundamentadas. Em razão disso, não foi possível encerrar as manifestações até que haja retorno efetivo e plausível do órgão competente. E 124 (cento e vinte e quatro ) manifestações da Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente. Descumprindo o prazo legal, conforme Lei Federal nº 13.460/2017).

As Secretarias/ e ou Departamentos que lideraram o racks das reclamações foram:

Secretaria	Quantidade
Saúde	945
Obras	350
Defesa e Mobilidade Urbana	277
Planejamento	242
Total	1.814

Representando assim o percentual de 74,3% das manifestações recebida. na Ouvidoria Geral

## Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

### 5.2 - DISTRIBUIÇÃO MENSAL

A tabela abaixo apresenta a quantidade de manifestações recebidas mensalmente no exercício de 2025.

Mês	Quantidade de Manifestações	Resolvidas	Não Resolvidas
Janeiro	254	214	40
Fevereiro	260	240	20
Março	196	164	32
Abril	217	181	36
Mai	192	150	42
Junho	182	139	43
Julho	182	134	48
Agosto	208	170	38
Setembro	219	186	33
Outubro	198	154	44
Novembro	186	122	64
Dezembro	145	77	68
Total 2025	2.439	1.931	508

### 5.2 - CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL – 2025

Perceptual por categoria

Classificação/Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual (%)
Reclamação	1.132	(46,4%)
Solicitação	621	(25,5%)
Denúncia	388	(15,9%)
Informação	235	(9,6%)
Sugestão	46	(1,9%)
Elogio	16	(0,7%)
Doação	1	(0%)
Total em 2025	2.439	100%

Na tabela acima, observa-se que, em 2025, o tipo de manifestação mais recebido foi reclamação (46,4%), seguido por solicitação (25,5%). As reclamações e solicitações referem-se, em sua maioria, a questões relacionadas aos serviços de tapa-buraco, manutenção de estradas, descarte irregular de lixo, limpeza de terrenos, áreas públicas e fossas, coleta de lixo, além de poda e supressão de árvores. Também se destacam as demandas na área da saúde, como consultas (especialmente com especialistas), exames, cirurgias, oncologia clínica e cirúrgica, falta de medicamentos básicos e insumos, bem como manifestações relacionadas à conduta de funcionários, sobretudo na saúde. Outros temas recorrentes incluem vaga em creche, Cadastro Único, benefícios sociais e visita domiciliar.

As denúncias referiram-se a casos de imprudência, imperícia e negligência, além de situações de assédio moral, construções irregulares e comércio irregular.

## Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

As manifestações de informação dizem respeito a consultas realizadas pelos cidadãos, em sua maioria sobre a tramitação e o andamento de manifestações registradas junto à Ouvidoria-Geral. De modo geral, essas demandas foram respondidas prontamente; em alguns casos, foi necessário buscar informações junto aos órgãos responsáveis pelo serviço ou pela demanda. Parte delas recebeu resposta no mesmo dia, enquanto outras permaneceram sem retorno até o fechamento deste relatório.

As sugestões, relacionadas a assuntos diversos, foram devidamente encaminhadas aos setores correspondentes, destacando-se aquelas voltadas a propostas de melhorias nos serviços públicos.

Os elogios, referentes à atuação de diversos servidores, foram direcionados aos responsáveis pelos respectivos órgãos e secretarias, acompanhados de agradecimento por parte desta Ouvidoria-Geral, pela presteza e bom atendimento prestado ao cidadão.

A tabela abaixo apresenta a relação das manifestações por órgão e/ou secretaria, destacando a quantidade de demandas recebidas, respondidas e o saldo pendente de resposta."

Secretaria	Demadas recebidas	Respondidas	Não Respondidas
Saúde	945	615	330
Planejamento	242	118	124
Obras Municipais	350	321	29
Educação	102	102	0
Defesa e mobilidade Urbana	277	273	4
Finanças	157	152	5
Desenvolvimento Econômico	124	119	5
Desenvolvimento Social	65	61	4
Cultura e Turismo	36	35	1
Esporte e Entreterimento	11	11	0
Gestão Pública	73	69	4
Gabinete	36	35	1
Ouvidoria	7	7	0
Procuradoria Geral	9	8	1
Fundo Social de Solidariedade	4	4	0
Relações Institucionais	1	1	0
Total -2025	2.439	1.931	508

## **6- SÍNTESE DAS MANIFESTAÇÕES**

### **PRINCIPAIS PONTOS RECORRENTES IDENTIFICADOS EM 2025**

- **Saúde:** Registrou o maior volume de manifestações (945), das quais 330 permanecem pendentes. As principais demandas referem-se à demora no agendamento de consultas, exames, cirurgias, atendimento oncológico, conduta de servidores, combate ao *Aedes aegypti*, infestação de escorpiões, entre outros.

- **Secretaria de Planejamento:** Recebeu 242 manifestações, com 124 ainda não respondidas. As principais reclamações envolvem denúncias de construções irregulares, pedidos de regularização de áreas, invasão de áreas públicas e solicitações de informações.

- **Secretaria de Obras:** Totalizou 350 manifestações, com foco em pedidos de tapa-buracos, manutenção de estradas vicinais, iluminação pública, limpeza de fossa e limpeza de áreas públicas.

- **Educação, Esporte, Relações Institucionais e Ouvidoria:** Todas as manifestações foram respondidas dentro dos prazos estabelecidos.

- **Demais secretarias:** Receberam demandas pontuais, com baixo índice de pendências.

## **7- PROVIDÊNCIAS TOMADAS**

- . \* Envio de notificações formais, por meio de ofício ou e-mail de cobrança, mencionando o número do protocolo e o prazo expirado, especialmente aos setores com maior índice de pendências (Saúde e Planejamento);
- Comunicação a todos os secretários municipais sobre a inércia da equipe técnica no tratamento das manifestações;
- Reiteração da exigência de respostas fundamentadas, evitando respostas genéricas que possam configurar omissão administrativa;
- Monitoramento contínuo das áreas operacionais para assegurar a execução das demandas encaminhadas;
- Valorização das boas práticas, com o encaminhamento de elogios aos servidores e às secretarias responsáveis;
- Acionamento das instâncias superiores, como o Gabinete do Prefeito e a Controladoria-Geral do Município, quando necessário;
- Determinação expressa do Gabinete do Prefeito para que todos os secretários — especialmente das pastas de Saúde e Planejamento — cumpram os prazos legais e respondam às manifestações da

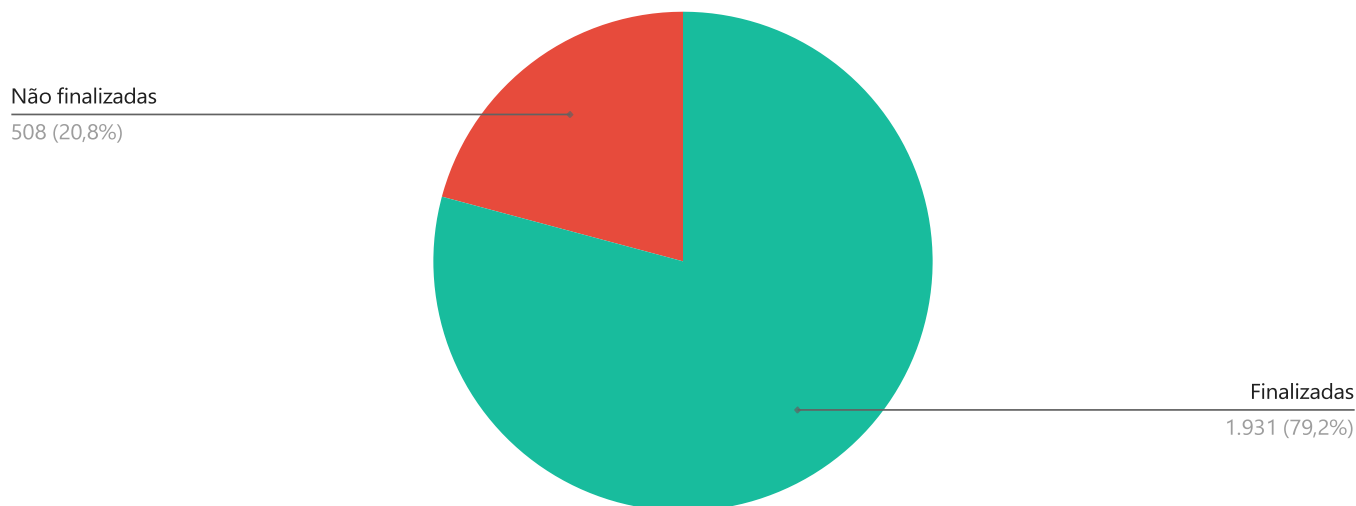
## **Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava**

Ouvidoria.

- Essas medidas demonstram o papel ativo da Ouvidoria como elo entre o cidadão e a Administração Pública, atuando para corrigir falhas, garantir direitos e promover a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

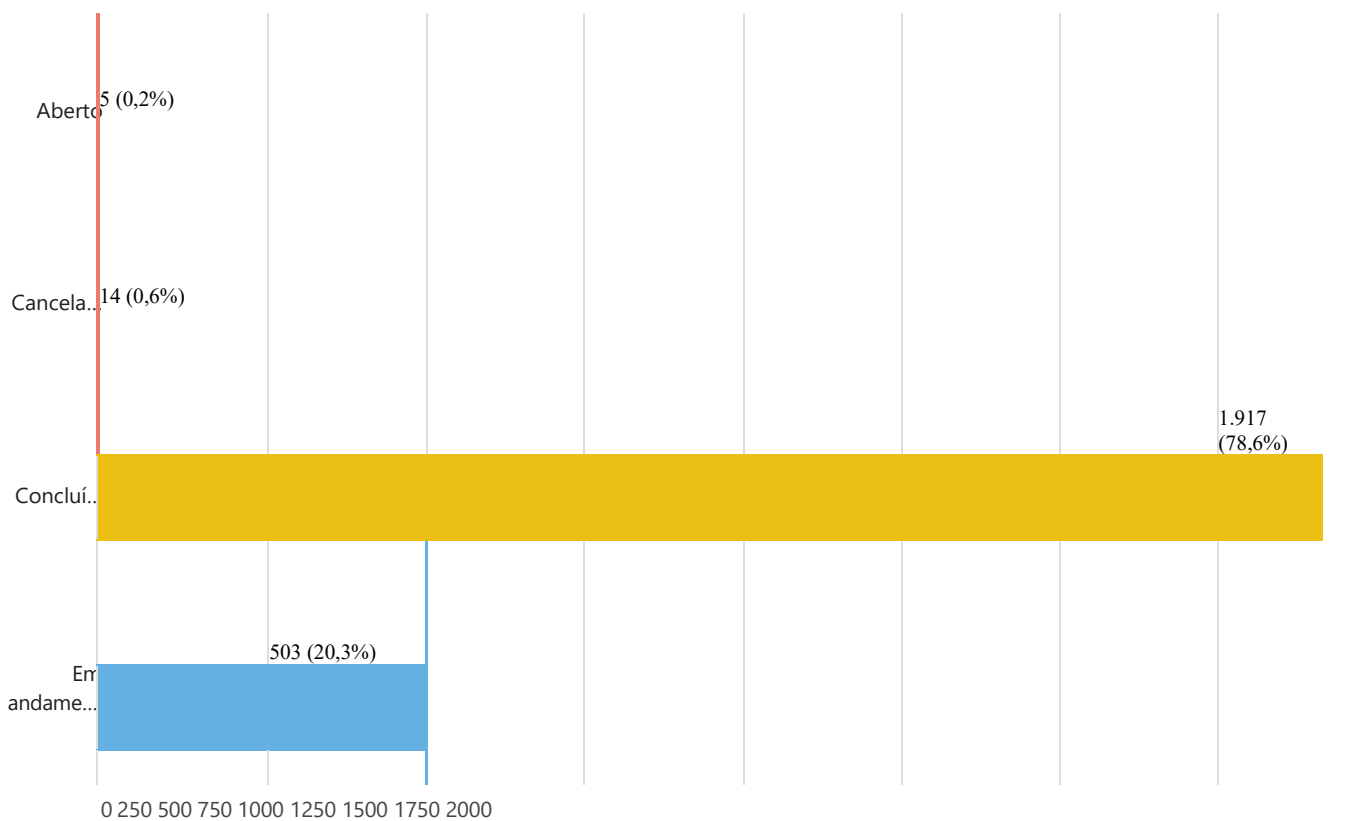
## 7- Relatório de eficiência

### 7,1- Percentual de eficiência



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório. O número de manifestações finalizada corresponde as resolvidas e as canceladas

### 8- Percentual por status

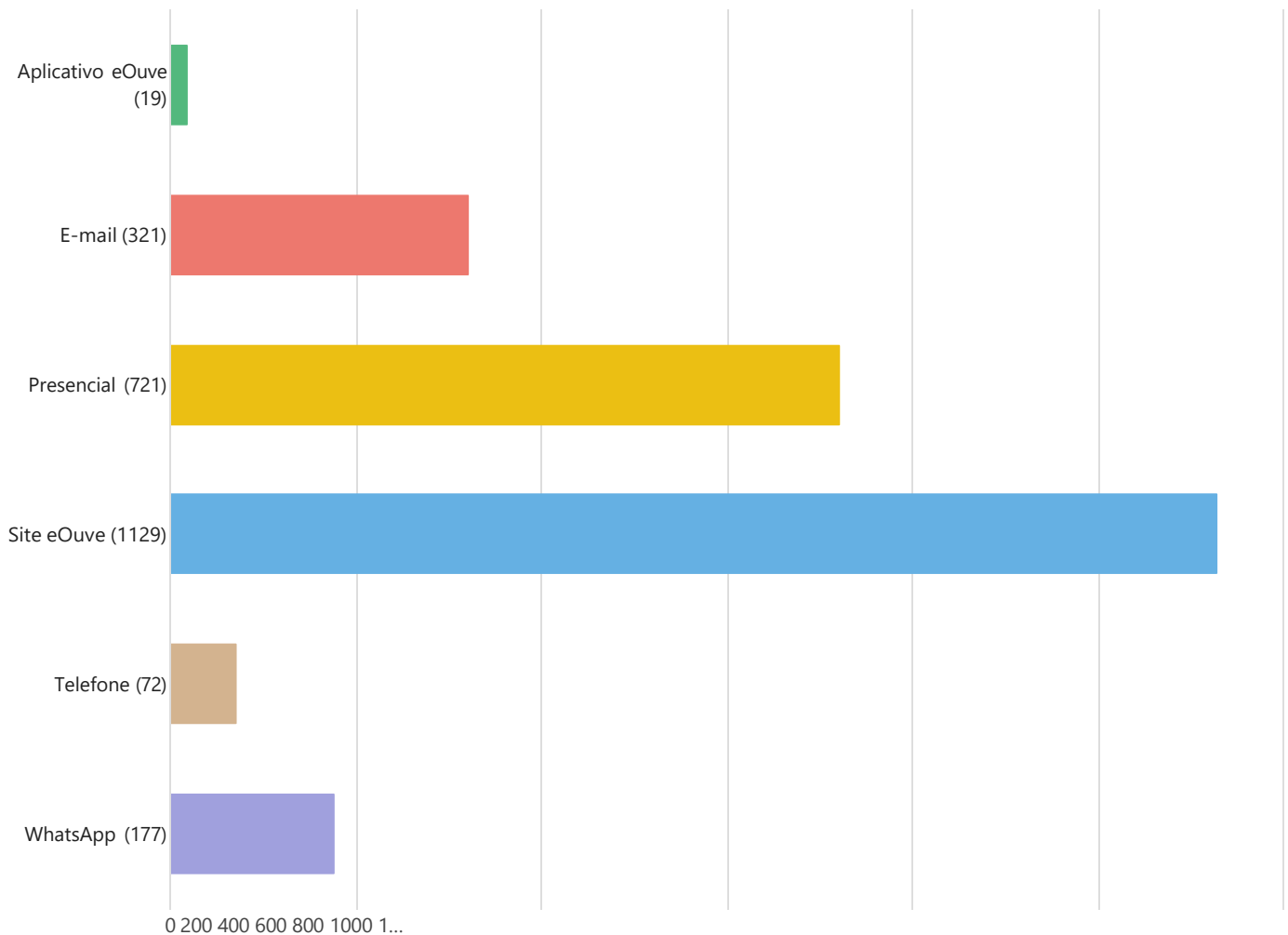


Obs.: Neste gráfico, e tabela abaixo é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento das solicitações referentes ao ano vigente deste relatório. As manifestações sem resposta correspondem à soma dos status "Aberto" + "Em Andamento".

## Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

Status	Quantidades	Percentual (%)
Concluídas	1.917	(78,6%)
Andamento	503	(20,3%)
Cancelada	14	( 0,6%)
Aberta	5	(0,2%)
Total	2.439	(100%)

### 9- Percentual por origem dos cadastros

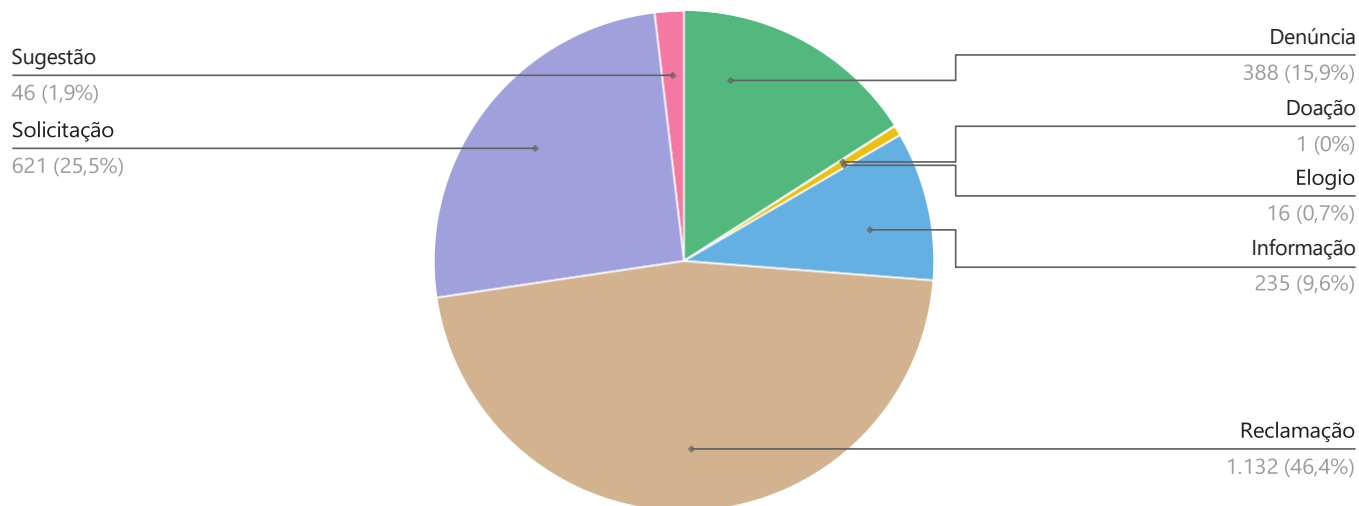


Obs.: Neste gráfico e tabela abaixo, é possível analisar o percentual e o número total referentes à origem das solicitações realizadas pelos munícipes no ano vigente deste relatório.

Origem	Quantidade	Percentual (%)
Site e-Ouve	1.129	46,3%
Presencial	721	29,6%
E-mail	321	13,2%
WhatsApp	177	7,3%
Telefone	72	3%
Aplicativo e-ouve	19	0,8%
Total	2.439	100%

# Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

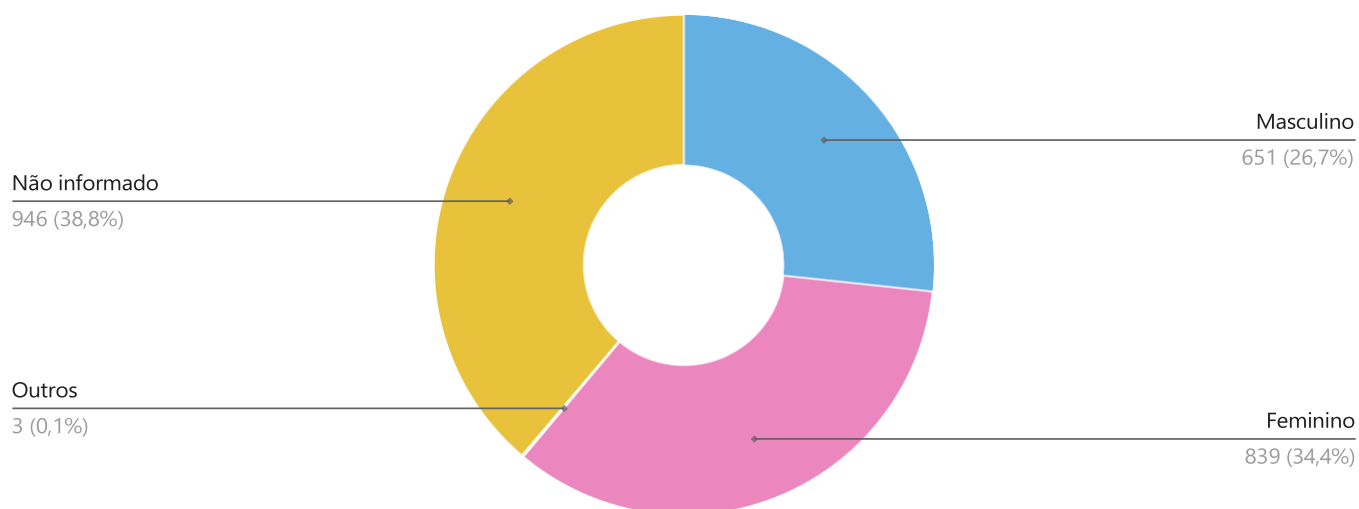
## 10- Percentual por categoria



Obs.: Neste gráfico, é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelos munícipes no ano vigente deste relatório.

## 11- Perfil dos Solicitantes

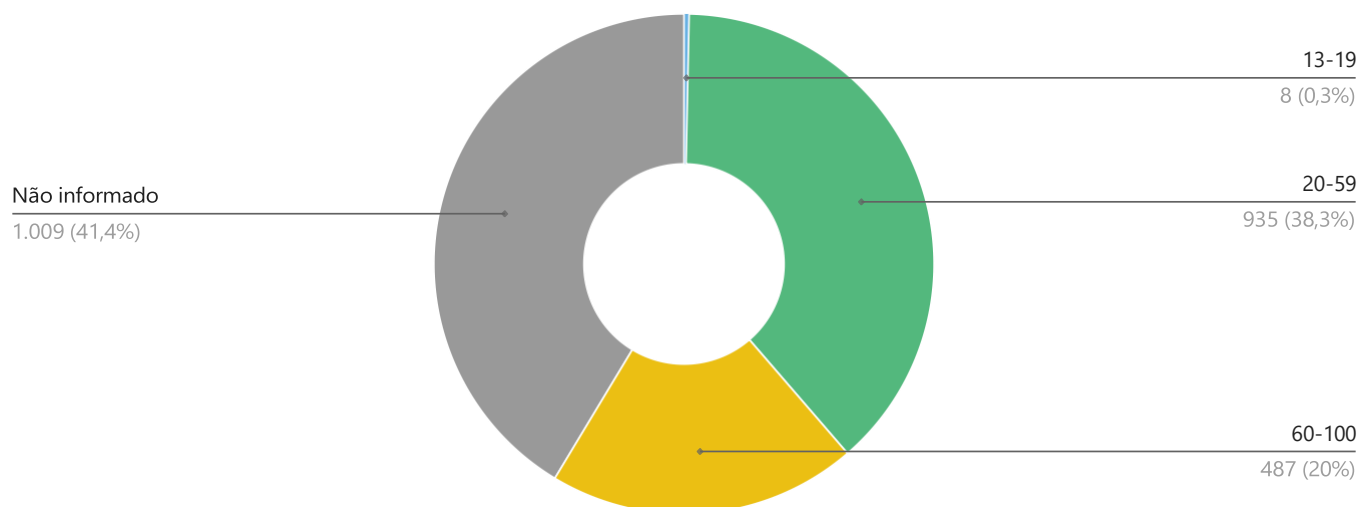
### 11.0- Percentual por gênero



Obs.: Neste gráfico, é possível visualizar o perfil de gênero das pessoas que se cadastraram e registraram manifestações na Ouvidoria.

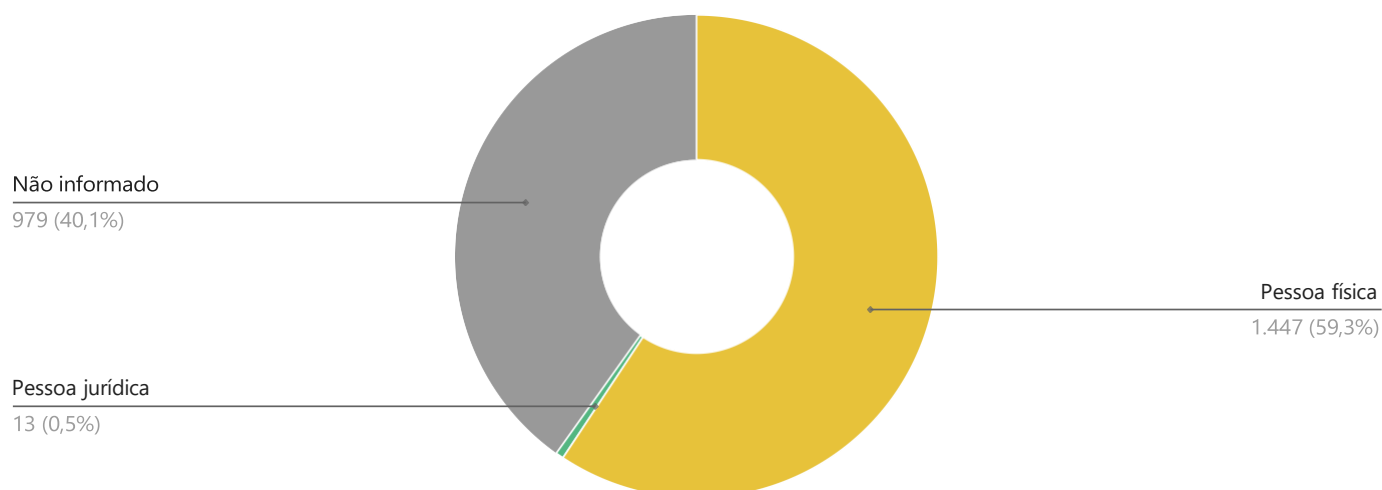
# Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

## 12- Percentual por faixa etária



Obs.: Neste gráfico, é possível visualizar o perfil etário das pessoas que se cadastraram e registraram manifestações na Ouvidoria.

## 12.0- Percentual por pessoa física e jurídica



Obs.: Neste gráfico, é possível visualizar o perfil do tipo de usuário que se cadastrou e registrou manifestações na Ouvidoria.

## Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

### 13. Relatório das secretarias

#### 13.0- Totalizador por secretaria e categoria

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Gabinete	7	0	0	3	9	0	13	4	36
Ouvidoria	2	0	0	3	1	0	1	0	7
Procuradoria Geral do Município	2	0	0	2	0	0	5	0	9
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	28	0	8	23	129	0	78	11	277
Secretaria Municipal de Finanças	52	0	0	49	21	0	35	0	157
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	1	0	0	13	8	0	8	6	36
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	67	0	2	10	37	0	8	0	124
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	16	0	0	1	22	0	25	1	65
Secretaria Municipal de Educação	7	0	0	22	49	0	16	8	102
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	0	4	4	0	3	0	11
Secretaria Municipal de Fundo Social de Solidariedade	0	1	0	0	0	0	3	0	4
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	21	0	5	17	157	0	147	3	350
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	75	0	0	47	81	0	37	2	242
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria Municipal de Saúde	97	0	1	19	596	0	222	10	945
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	13	0	0	22	18	0	19	1	73
	15,91%	0,04%	0,66%	9,64%	46,41%	0%	25,5%	1,9%	2.439

## Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

### 14- Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Cancelado	Concluído	Em andamento	Total
Gabinete	0	0	35	1	36
Ouvidoria	0	0	7	0	7
Procuradoria Geral do Município	0	0	8	1	9
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	0	0	273	4	277
Secretaria Municipal de Finanças	0	1	151	5	157
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	35	1	36
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	1	0	119	4	124
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	0	61	4	65
Secretaria Municipal de Educação	0	0	102	0	102
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	11	0	11
Secretaria Municipal de Fundo Social de Solidariedade	0	0	4	0	4
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	0	1	320	29	350
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	1	3	115	123	242
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	1	0	1
Secretaria Municipal de Saúde	3	7	608	327	945
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	2	67	4	73
	5	14	1.917	503	2.439

# Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

## 14. Relatório dos bairros

### 14.0- Totalizador por bairro e categoria

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Aldeias da Serra	2	0	1	2	22	0	13	0	40
Bairro do Grama	1	0	0	2	6	0	5	0	14
Bairro do Paiol	0	0	0	1	3	0	0	0	4
Bairro Serrinha	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BELLA VITTA	1	0	0	3	4	0	1	0	9
Boa Vista	4	0	0	1	9	0	6	0	20
Borda do Campo	2	0	0	1	6	0	0	1	10
Caçapava Velha	6	0	0	8	14	0	18	2	48
Centro	48	0	3	30	56	0	41	6	184
Chácara Bela Vista	0	0	0	0	1	0	2	0	3
Chácara Germana	0	0	0	2	2	0	3	0	7
Chácara Ipês	0	0	0	1	1	0	1	0	3
Chácara Itamarati	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Chácara Recanto Itamarati II	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chácara Recreio Taquaral,	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Chácara Santa Cecília	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Chácara Santa Rita	0	0	0	0	4	0	1	0	5
Chácara Santo Antonio	2	0	0	2	4	0	4	0	12
Condomínio Bom Jesus	0	0	0	0	10	0	6	0	16
Condomínio Terras do Vale	0	0	0	3	4	0	6	1	14
Conjunto Residencial Inocoop	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Eldorado	1	0	0	3	4	0	1	0	9
Germana	0	0	0	2	1	0	2	0	5
Grama	1	0	0	1	1	0	4	0	7
Guadalupe	3	0	0	2	3	0	3	0	11

## Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

Guamirim	0	0	0	5	8	0	7	0	20
Jardim Alvorada	0	0	0	0	9	0	3	0	12
Jardim Amalia	6	0	0	2	5	0	3	0	16
Jardim América	1	0	0	0	3	0	1	1	6
Jardim Betoni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Borda da Mata	5	0	0	3	18	0	17	1	44
Jardim Borda do Campo	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Jardim Caçapava	6	0	0	3	16	0	5	1	31
Jardim Campo Grande	8	0	0	5	6	0	8	1	28
Jardim Jequitibá	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Jardim Julieta	4	0	0	1	3	0	0	0	8
Jardim Maria Cândida	1	1	0	0	3	0	1	0	6
Jardim Maria Elmira	38	0	0	1	42	0	14	1	96
Jardim Panorama	9	0	0	2	30	0	11	0	52
Jardim Primavera	0	0	0	0	12	0	6	0	18
Jardim Rafael	14	0	1	8	48	0	28	0	99
Jardim São José	16	0	0	3	33	0	11	2	65
Jardim Satélite	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Jardim Shangrila	2	0	1	0	8	0	5	0	16
Jomabe II	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Loteamento Itapuã	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Marambaia	2	0	0	2	12	0	2	0	18
Monte Castelo	0	0	0	0	2	0	2	0	4
Morro do Cascavel	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nova Caçapava	6	0	1	1	45	0	14	0	67
Outros	10	0	0	55	48	0	60	5	178
PADRE MARCELO	1	0	0	0	2	0	2	0	5
Parque do Museu	2	0	0	2	7	0	5	0	16
Parque Residencial Alvorada	6	0	0	0	8	0	8	0	22

## Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

Parque Residencial Eldorado	6	0	0	1	26	0	10	0	43
Parque Residencial Pinus Iriguassu II, Caçapava - SP	0	0	0	0	6	0	3	0	9
Parque Residencial Pinus Iriguassu I, Caçapava - SP	1	0	0	1	1	0	0	0	3
Parque Residencial Santo André	6	0	0	0	14	0	6	0	26
Piedade	2	0	0	3	9	0	4	0	18
Pinus do Iriguassu	1	0	0	0	2	0	1	0	4
Pinus Iriguassu	3	0	0	0	0	0	4	1	8
Portal Mantiqueira	0	0	0	2	5	0	1	0	8
Portal Vila Rica	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Quinta Samambaia	1	0	0	0	1	0	2	0	4
Real Park	0	0	0	2	5	0	2	1	10
Recanto do Sol	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Residencial Alta Vista 1	0	0	0	2	3	0	2	0	7
Residencial Ecopark Bourbon	0	0	0	2	0	0	5	0	7
Residencial Esdperança	1	0	0	0	3	0	0	1	5
Residencial Esperança	29	0	0	2	36	0	21	1	89
Residencial Jequitibá	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Residencial Portal do Lago	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Roseirinha	1	0	0	0	5	0	1	0	7
Santa Luzia	9	0	0	3	8	0	10	0	30
Santa Mônica	0	0	0	2	3	0	0	0	5
São Judas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sapé I	5	0	0	6	12	0	3	1	27
Sapé II	2	0	0	1	9	0	2	0	14
Sítio dos Recrio Mantiqueira	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sítio Recrio da Mantiqueira	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Tataúba	2	0	0	0	43	0	5	1	51

## Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

Tijuco Preto	2	0	0	0	21	0	5	1	29
Vera Cruz	17	0	1	1	41	0	14	1	75
Vila Andre Martins	1	0	0	1	2	0	2	0	6
Vila Antonio Augusto	12	0	1	6	54	0	27	2	102
Vila Apipi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila Bandeirantes	1	0	0	0	10	0	6	1	18
Vila Centenário	3	0	0	0	2	0	0	0	5
Vila Favorino	0	0	0	0	15	0	4	3	22
Vila Galvão	0	0	0	5	10	0	6	0	21
Vila Henrique	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Vila Medeiros	1	0	0	1	1	0	1	0	4
Vila Menino Jesus	16	0	1	1	33	0	13	0	64
Vila Naly	0	0	0	0	9	0	4	1	14
Vila Nossa Senhora das Graças	1	0	0	0	3	0	3	0	7
Vila Pantaleão	7	0	0	3	31	0	25	1	67
Vila Paraíba	0	0	0	0	4	0	3	0	7
Vila Paraiso	2	0	0	0	10	0	2	0	14
Vila Paraíso	3	0	0	2	12	0	7	1	25
Vila Perinho	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Vila Prado	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Vila Prudente	0	0	0	1	1	0	1	0	3
Vila Quirino	0	0	0	0	7	0	5	0	12
Vila Resende	10	0	0	2	26	0	12	1	51
Vila Rica	0	0	0	1	1	0	3	0	5
Vila Santa Isabel	2	0	0	2	9	0	13	1	27
Vila Santos	11	0	0	5	44	0	16	4	80
Vila São Geraldo	1	0	0	1	2	0	1	0	5
Vila São Joao	8	0	1	1	30	0	11	1	52
Vila Velha I	1	0	3	0	15	0	4	0	23

## Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

Vila Velha II	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Village das Flores	5	0	0	7	8	0	8	0	28
Vitória Vale	2	0	2	3	5	0	7	0	19
	15,91%	0,04%	0,66%	9,64%	46,41%	0%	25,5%	1,9%	2.439

### 15. COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS ENTRE EXERCÍCIOS ANTERIORES:

A tabela abaixo permite a comparação entre as demandas protocoladas nos anos anteriores e o ano de 2025. Observa-se um aumento significativo no número de manifestações registradas.

#### Histórico de Protocolos Anos Anteriores

Ano	PROTOCOLOS/MANIFESTAÇÕES
2019	341
2020	1.011
2021	2,105
2022	1.420
2023	2.023
2024	2.111
2025	2.439

O número de manifestações cresceu aproximadamente 15,53% em 2025 em relação a 2024. Considerando o início da atuação da Ouvidoria Geral do Município em 2019, com 341 manifestações registradas, e comparando com o total de 2.439 manifestações em 2025, observa-se um crescimento acumulado de aproximadamente 615,25% ao longo do período, o que demonstra a consolidação da Ouvidoria como canal de diálogo entre o cidadão e a administração pública.

### 16. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO – SIC

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava recebeu, no decorrer do ano de 2025, diversos pedidos oriundos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Por meio do canal do SIC, integrado ao sistema e-Ouve, qualquer pessoa física ou jurídica pode encaminhar solicitações de informação à Prefeitura de forma rápida e acessível, com possibilidade de acompanhamento de prazos e recebimento de respostas eletronicamente.

No exercício de 2025, a Ouvidoria Geral recebeu 119 (cento e dezenove) solicitações de informação via SIC. Destas, 108 (cento e oito), correspondendo a 90,8%, foram respondidas; 11 (onze), equivalentes a 9,2%, permaneceram pendentes de resposta até o fechamento deste relatório.

## **17. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

A Ouvidoria-Geral do Município de Caçapava, com o objetivo de atender ao que estabelece a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, realizou pesquisa de satisfação conforme previsto no artigo 23, inciso I. Esse dispositivo legal destaca a avaliação do usuário quanto ao serviço prestado como requisito relevante para a melhoria da oferta de serviços.

A pesquisa foi realizada entre os dias 24 de novembro de 2025 e 31 de dezembro de 2025, junto aos cidadãos atendidos, com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados e a efetividade das respostas encaminhadas.

### **17.1 - ASPECTOS AVALIADOS**

- O nível de satisfação quanto ao tempo de resposta;
- A clareza e objetividade das informações fornecidas;
- A resolutividade das demandas apresentadas;
- A conduta e presteza dos servidores envolvidos no atendimento.

### **17.2 – RESULTADOS**

Os resultados obtidos foram consolidados e encaminhados à gestão municipal e Controladoria Geral do Município servindo como instrumento de melhoria contínua e reforço da transparência administrativa. Além disso, foram disponibilizados no site oficial da Prefeitura para conhecimento da população.

Resultados Consolidados

#### **1-Avaliação do atendimento recebido (143 respostas)**

- 81% consideraram o serviço excelente
- 12% avaliaram como bom
- 3,5% como regular
- 2,8% como ruim

#### **2. Prazo de resposta (143 respostas)**

- 91,6% afirmaram que a manifestação foi respondida dentro de um prazo razoável
- 4,9% disseram que não
- 3,5% ainda aguardam resposta

### **3. Resolução da demanda (141 respostas)**

- 72,2% relataram que a demanda foi totalmente resolvida
- 13,5% parcialmente resolvida
- 5,7% não resolvida
- 3,5% ainda aguardam resposta

### **4. Recomendação do serviço (142 respostas)**

- 93% recomendariam a Ouvidoria a outras pessoas
- 2,8% não recomendariam
- 4,2% responderam “talvez”

## **SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS (82 RESPOSTAS)**

Além das perguntas objetivas, a pesquisa de satisfação ofereceu espaço para manifestações livres dos cidadãos. Foram registradas 82 respostas, que revelam tanto elogios quanto sugestões de melhoria.

### **Elogios**

- Reconhecimento ao trabalho da equipe da Ouvidoria, destacando a atenção, simpatia e profissionalismo dos servidores.
- Menções positivas à atuação da Ouvidora municipal, considerada excelente profissional.
- Agradecimentos ao Gestor pela disponibilização da Ouvidoria como canal de diálogo.
- Relatos de cidadãos que se sentiram acolhidos em momentos de dificuldade, valorizando o atendimento humanizado.
- Destaque para a importância da Ouvidoria como serviço fundamental, especialmente nas demandas relacionadas à área da Saúde.

### **Sugestões e Críticas**

- Solicitação de maior estrutura para a Ouvidoria, a fim de ampliar sua capacidade de atendimento.
- Indicação da necessidade de reforço operacional para garantir ainda mais agilidade nas respostas.

### CONCLUSÃO:

O ano de 2025 consolidou, mais uma vez, a importância da Ouvidoria Geral como canal legítimo de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal. O aumento expressivo no número de manifestações registradas demonstra não apenas a crescente confiança da população nesse espaço democrático, mas também a ampliação da participação social e do exercício da cidadania. A Ouvidoria tem buscado atuar de forma técnica, imparcial, transparente e comprometida com os princípios da legalidade e da escuta ativa, promovendo a mediação entre o munícipe e o poder público, apontando falhas, sugerindo melhorias e contribuindo para a qualificação dos serviços prestados. Apesar dos avanços, ainda enfrentamos desafios como o descumprimento de prazos por alguns setores e a necessidade de maior comprometimento de determinadas secretarias. Para tanto, reforçamos a importância do fortalecimento da cultura de ouvidoria, da escuta qualificada e do tratamento efetivo das manifestações como ferramenta estratégica de gestão.

Reiteramos nosso compromisso com a ética, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos, certos de que o fortalecimento da Ouvidoria contribui diretamente para uma gestão mais eficiente, participativa e voltada às reais necessidades da população caçapavense. Os comentários destacados na pesquisa de satisfação reforçam a credibilidade e relevância da Ouvidoria como instrumento de participação cidadã, evidenciando a satisfação da maioria dos usuários com o atendimento recebido. Ao mesmo tempo, apontam oportunidades de melhoria relacionadas à estrutura e recursos disponíveis, que serão considerados pela gestão para fortalecer ainda mais o serviço. De acordo com as informações apresentadas, a Ouvidoria demonstrou eficiência no atendimento, com resultados que evidenciam um alto índice de aprovação:

- Mais de 8 em cada 10 cidadãos avaliaram o atendimento como excelente ou bom.
- Mais de 9 em cada 10 reconheceram que receberam resposta em prazo razoável.
- 72% das demandas foram totalmente resolvidas, reforçando a efetividade do atendimento.
- 93% dos participantes recomendariam o serviço a outras pessoas, evidenciando confiança e credibilidade.

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) almeja para 2026 uma atuação ainda mais estratégica, próxima do cidadão e eficaz na mediação entre a população e a administração pública. Propondo a Gestão:

- Promover ações educativas e campanhas de conscientização sobre o papel da Ouvidoria.
- Incentivar servidores a compreenderem a ouvidoria como instrumento de gestão e melhoria dos serviços.
- Trabalhar com as secretarias para cumprimento dos prazos legais de resposta.
- Estabelecer fluxos mais eficazes de encaminhamento e retorno das manifestações.
- Ampliar os canais de atendimento para facilitar o acesso da população (inclusive populações vulneráveis e com deficiência).

## **Relatório de Gestão Ano 2025 Ouvidoria Geral do Município de Caçapava**

- Promover integração com outras ouvidorias (estadual e federal) para troca de experiências.
- Apresentar relatórios que subsidiem decisões baseadas nas demandas reais da população.

Caçapava-SP, 03 de Janeiro, de 2026.

LAURIENE SILVA DOS SANTOS  
OUVIDORA GERAL